Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет химии и высоких технологий
Кафедра аналитической химии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

_____Хагуров Т.А.

«27» апреля 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.16 ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки/специальность 27.03.01 Стандартизация и метрология

Направленность (профиль) / специализация Метрология, стандартизация и сертификация
Программа подготовки академическая

Форма обучения очная

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Краснодар 2018

Рабочая программа дисциплины «Основы управления качеством» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология» (утвержден Приказом Минобрнауки России от 06.03.2015 № 168).

Программу составила:
Старший преподаватель
кафедры аналитической химии — Сальникова А.А.

Рабочая программа дисциплины «Основы управления качеством» утверждена на заседании кафедры аналитической химии,
протокол № 5 от «19» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой — Темердашев З.А.

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета химии и высоких технологий, протокол № 5 от «20» апреля 2018 г.

Председатель УМК факультета — Стороженко Т.П.

Рецензент:

Довжиков К.Н., заместитель начальника департамента контроллинга
ПАО «Кубаньэнерго»

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины.

Целью освоения дисциплины является подготовка высококвалифицированных бакалавров, имеющих знания теоретических основ и практические навыки по вопросам обеспечения качества продукции на всех этапах его жизненного цикла.

1.2 Задачи дисциплины.

- изучение принципов системного управления качеством продукции и услуг;
- изучение основных методов определения и оценки показателей качества продукции;
- усвоение теоретических знаний в области оценки конкурентоспособности конкретных групп товаров и видов услуг с использованием различных методов;
- приобретение практических навыков по применению современных методов управления качеством.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Основы управления качеством» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Для ее изучения необходимо освоение следующих дисциплин: «Математика», «Физика», также дисциплина «Основы управления качеством» является необходимой для освоения в дальнейшем таких дисциплин как «Квалиметрия», «Управление качеством».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных и профессиональных компетенций **ОК-3, ПК-13.**

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1.	ОК-3	Способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	Частные и общие факторы качества, условия формирования факторов качества, социально-психологические аспекты качества: потребительская стоимость, полезность.	Выявлять частные и общие факторы качества продукции, услуг и процессов, а также условия формирования факторов качества, принципы и порядок оценки конкурентоспособности товаров	Методами выявления частных и общих факторов качества, методами оценки конкурентоспособности товаров
2.	ПК-13	Способностью участвовать в практическом освоении систем менеджмента качества, рекламационной работе, подготовке планов внедрения	Сущность понятия «качества», объекты качества, эволюцию взглядов на качество	Разрабатывать политики в области качества и осуществлять планирование качества, а также организацию работ по качеству.	Методологией разработки политики в области качества и планирования качества

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
		новой контрольно-измерительной техники, составлении заявок на проведение сертификации			

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице:

Вид учебной работы		Всего часов	1 сем
Контактная работа, в том числе:		**40,2**	**40,2**
Аудиторные занятия (всего):		**36**	**36**
Занятия лекционного типа		18	18
Лабораторные занятия		-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		18	18
Иная контактная работа:			
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа, в том числе:		**31,8**	**31,8**
Курсовая работа		-	-
Проработка учебного (теоретического) материала		20	20
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		11,8	11,8
Общая трудоемкость	**час.**	**72**	**72**
	в том числе контактная работа	**40,2**	**40,2**
	зач. ед	**2**	**2**

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре *(очная форма)*

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Качество как философская категория	**16**	4	4		8
2.	Качество как экономическая категория	**20**	5	5		10

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
3.	Взаимосвязь конкурентоспособности товаров, процессов и услуг с качеством	**16**	4	4		8
4.	Нормативно-правовая база обеспечения качества	**15,8**	5	5		5,8
	Всего:	**67,8**	**18**	**18**		**31,8**

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Качество как философская категория	Воззрения философов на понятие «качество». Системное рассмотрение понятия «качество». Понятие качества. Объекты качества. Эволюция взглядов на качество.	Опрос, выполнение индивидуальных заданий
2.	Качество как экономическая категория	Качество как междисциплинарное понятие: менеджмент, маркетинг, инжиниринг. Частные и общие факторы качества. Условия формирования факторов качества. Социально-психологические аспекты качества: потребительская стоимость, полезность. Роль и значение качества в экономическом механизме.	Опрос, выполнение индивидуальных заданий
3.	Взаимосвязь конкурентоспособности товаров, процессов и услуг с качеством	Сущность понятий «конкуренция» и «конкурентоспособность» товаров и услуг. Критерии конкурентоспособности товаров. Факторы конкурентоспособности товаров. Роль стандартизации, сертификации и систем качества в обеспечении конкурентоспособности товаров. Методы оценки конкурентоспособности товаров: принципы и порядок оценки.	Опрос, выполнение индивидуальных заданий
4.	Нормативно-правовая база обеспечения качества	Законодательные документы в РФ в области сертификации, качества безопасности продукции и услуг. Законы: «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «Об обеспечении единства измерений», «О стандартизации». Основы технического регулирования.	Опрос, выполнение индивидуальных заданий

2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Темы семинарских занятий работ	Форма текущего контроля

1	2	3
1.	Понятие «качество» как категория. Системный взгляд на понятие «качество» как категории. Реализуемость категории «качество» в социально-экономических и технико-социальных системах.	Опрос
2.	Принципы управления качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Субъект и объект управления качеством. Функциональная схема управления. Петля качества, спираль качества, модель качества.	Опрос
3.	Состав, содержание и характеристика функций: политики и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение в области менеджмента качества, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству, принятие решений и их реализация, взаимодействие с внешней средой.	Опрос
4.	Особенности оценки конкурентоспособности услуг: критерии и методология оценки конкурентоспособности. Анализ конкурентоспособности товаров.	Опрос

2.3.3 Лабораторные занятия.
Лабораторные занятия не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)
Курсовые работы не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	усвоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям	1. 1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс] : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. - М. : Юрайт, 2017. - 404 с. - https://www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B 2. 2. Аристов, Олег Валентинович. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М , 2009. - 238 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр. : с. 237-238
2	подготовка к зачету	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:
– в печатной форме увеличенным шрифтом,
– в форме электронного документа,
– в форме аудиофайла (при наличии),
– в печатной форме на языке Брайля (при наличии).
Для лиц с нарушениями слуха:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,
– в форме электронного документа,
– в форме аудиофайла (при наличии).

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Образовательные технологии.

Лекция-визуализация	Качество как междисциплинарное понятие: менеджмент, маркетинг, инжиниринг. Частные и общие факторы качества.
Проблемная лекция	Сущность понятий «конкуренция» и «конкурентоспособность» товаров и услуг.
Круглый стол	Методы оценки конкурентоспособности товаров: принципы и порядок оценки.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Примерные темы индивидуальных заданий:

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Измерительный экстремизм при изучении качества.
9. Факторы и мотивации в управлении качеством.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Примерные вопросы к зачету по дисциплине:

1. Трактовки термина «качество». Эволюция взглядов на управление качеством.
2. Сформулируйте понятие «уровень качества», приведите примеры.
3. Функции управления качеством: общие и специальные.
4. Необходимость повышения и обеспечения качества продукции (услуг).
5. Качество продукции: понятие, классификация и характеристика показателей качества.
6. Конкурентоспособность и качество. Сходство и различия.
7. «Петля качества»: сущность, предназначение.
8. Содержание цикла Деминга.

«Зачтено»	студент полностью отвечает вопрос, выполнил индивидуальное задание в течение семестра, поясняет свой ответ примерами
«Незачтено»	студент не полностью отвечает на вопрос или не дает ответа совсем, не выполнил индивидуальное задание в течение семестра и не поясняет ответ примером

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

5.1 Основная литература:

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс] : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. - М. : Юрайт, 2017. - 404 с. - https://www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B

2. Зайцев, Г. Н. Управление качеством в процессе производства [Электронный ресурс]: учебное пособие / Зайцев Г.Н. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2016. - 164 с. - http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515522

3. Аристов, Олег Валентинович. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М , 2009. - 238 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр. : с. 237-238

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1. Управление качеством. Практикум [Текст] : учебное пособие для академического бакалавриата / под ред. Е. А. Горбашко ; С.-Петерб. гос. эконом. ун-т. - 2-е изд., испр. - Москва : Юрайт, 2017. - 323 с. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр.: с. 319-323.
2. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М. : Дашков и К°, 2016. - 336 с. - https://e.lanbook.com/book/93306

5.3. Периодические издания:

«Стандарты и качество» – РИА «Стандарты и качество»

«Методы менеджмента качества» - РИА «Стандарты и качество» (http://www.ria-stk.ru/mmq/detail.php)

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, необходимые для освоения дисциплины (модуля).

http://quality.eup.ru/ - сайт о менеджменте качества;
https://www.gost.ru/portal/gost/home/activity/qualitycontrol - Премия Правительства Российской Федерации в области качества.
Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (http://www.consultant.ru)
Портал открытых данных Российской Федерерации https://data.gov.ru
База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ https://rosmintrud.ru/opendata
База данных Научной электронный библиотеки eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/
База данных Всероссийского института научной и технической информации (ВИНИТИ) РАН http://www2.viniti.ru/
Базы данных в сфере интеллектуальной собственности, включая патентные базы данных www.rusnano.com
Базы данных и аналитические публикации «Университетская информационная система РОССИЯ» https://uisrussia.msu.ru/

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы.

Общие рекомендации

Изучение дисциплины следует начинать с проработки рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса.

Работа с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий, отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.

Регулярно отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Выполнение практических заданий

На занятии получите у преподавателя план семинарского занятия. Изучите лекционный материал по теме занятия, ознакомьтесь с рекомендованной преподавателем учебно-методической литературой, законспектируйте отдельные положения и вопросы, перескажите ответы на вопросы. Изучите теорию вопроса, предполагаемого к рассмотрению.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа по дисциплине.

Вид СР	Сроки выполнения	Форма контроля
Доклады по темам «Продукция, свойство продукции, качество продукции, уровень качества продукции, оценка уровня качества продукции (определения)», «Системы управления качеством. БИП», «Системы управления качеством. СБТ», «Системы управления качеством. КАНАРСПИ.», «Системы управления качеством. НОРМ», «Системы управления качеством. НОТПУ» и др.	сентябрь-октябрь	презентация
Доклады по темам «Система управления качеством продукции. Цели управления. Объект управления.», «Система управления качеством продукции. Схема механизма управления качеством продукции», «Система управления качеством продукции. Факторы и условия повышения качества. Классификация факторов, влияющих на качество продукции», «Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции. Этапы формирования и обеспечения качества продукции. Цели и критерии оценки качества на каждом этапе жизненного цикла», «Этапы оценки уровня качества продукции», «Цели оценки уровня качества продукции» и др.	ноябрь-декабрь	презентация

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

– Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.

– Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

8.2 Перечень необходимого лицензионного программного обеспечения.

– Программа для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»).

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – ауд. 234, корп. С (улица Ставропольская, 149) – поточная аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО)

		операционная система Windows, Microsoft Power Point или эквивалент.
2.	Семинарские занятия	Учебная лаборатория по физико-химическим методам анализа – ауд. 252, корп. С (улица Ставропольская, 149), оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО) операционная система Windows, пакет Microsoft Office.
3.	Лабораторные занятия	*не предусмотрены*
4.	Курсовое проектирование	*не предусмотрено*
5.	Групповые (индивидуальные) консультации	400с
6.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	400с
7.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.